

— 《优质服务礼仪与服务品质提升》 —

--- (2天标准版)

课程收益

1. 了解自己的角色定位，认知自己的服务本质；
2. 了解客户期待的服务到底是什么；
3. 了解服务为员工到底带来了什么
4. 掌握为客户创造优质服务体验的技巧与方法
5. 掌握与不同性格类型客户的沟通技巧与应对方式；

课程大纲

第一模块：服务意识与积极心态建设篇

◇ 开场互动：

- 服务的第一步是什么？
- 服务最不能缺少的是什么？
- 客户是谁？

1. 什么是客户服务？什么是卓越的客户服务？
 2. 服务型员工角色认知与定位
 3. 了解自己：服务的四种状态
 4. 了解客户：客户期待的服务
 5. 服务业的永恒定理
- 游戏：100-1=0
6. 你愿意为了企业而改变吗？
- 案例：西游记团队

第二模块：服务形象塑造篇

第一节：服务型员工着装标准化

1. 首因效应、晕轮效应带来的启示
2. 两个员工你更容易投诉谁？

第二节：服务用语规范训练

1. 服务礼貌用语规范

- 使用敬语、雅语、谦语
- 服务问候语/请字语/致谢语/征询语/应答语/致歉语
- 语气语调语速与态度
- 从第一声问候开始
- 怎样的表达方式能让客户感到自己受到了重视？

2. 常见应答场景用语演练与应答话术强化训练

- 未听清或不明白客户意思时
- 遇到客户想直接找上级领导时
- 遇到设备故障不能操作时
- 遇到客户情绪激烈，破口大骂时
- 遇到客户抱怨服务者操作慢时
- 遇到客户提出建议时
- 遇到客户投诉服务者态度不好时

3. 服务型员工职业着装规范

□ 工牌位置、西服纽扣、衣裤口袋、衬衫、鞋袜

4. 服务型员工着装礼仪

□ 男员工着装注意事项

□ 女员工着装注意事项

5. 服务型员工饰品佩戴规范

□ 男员工领带的系法

□ 女员工丝巾的系法

□ 女员工饰品佩戴要求

6. 服务型员工的着装禁忌

第二节：服务型员工仪容标准化

1. 服务型员工仪容的基本要求（面部、发型、口腔、指甲、体味）

2. 学员上台，讲师点评与指导

第三节：服务型员工仪态礼仪标准化

1. 对客服务姿态要求

□ 坐姿、站姿、走姿、蹲姿标准及禁忌

2. 对客服务手势要求

□ 用于“请进”、“请坐”、“请您在这里签字”、“您请往里走”、等手势的使用方法

3. 对客服务接物、递物要求

4. 与客户面对面时、狭小空间需要超过客户时如何做、如何说

3. 微笑迎客训练

4. 亲切的目光训练

第三模块：优质服务操作篇

第一节：标准化服务流程解析

1. 对客接待服务原则

● 先外后内原则

● 先接先办原则

● “接一、安二、招呼三”原则

● “暂停服务亮牌”原则

● 首问责任制原则

3. 礼仪服务禁忌语

◇ 头脑风暴

第四模块：服务沟通技巧篇

1. 认识服务沟通

◇ 游戏导入

◇ 案例分析：被两次投诉的简单的分户业务

● 90%的服务类投诉都是因为服务人员没有把话说好

2. 建立共性，拉近与客户距离的沟通技巧

● 赞美：营造良好沟通氛围的最佳方式

● 倾听：积极倾听的行为与心态

● 提问：高效提问引导与掌控技巧

● 反馈：理解确认/异议澄清/肢体语言反馈

3. 服务沟通：因人而异

● 了解自己，读懂他人——认同不同

◇ 探讨：我们团队中的 DISC

◇ 探讨：西游记师徒四人

◇ 案例：不同性格对同一问题的反应

● 如何为不同性格特质的客户解决问题

◇ 针对 D 型客户的解决方案与练习

◇ 针对 I 型客户的解决方案与练习

◇ 针对 S 型客户的解决方案与练习

◇ 针对 C 型客户的解决方案与练习

第五模块：整体实操演练与总结回顾

回顾总结根据实际工作和所学到的流程标准，学员系统模拟相关角色，进行实际操作和体验，得到及时的纠正及改进。